

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN PUSAT SETEMPAT

Bil	Jenis permohonan	Indikator Kerja (hari) PIAGAM PELANGGAN (KPKT)	Permohonan yang telah diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat						Jumlah Keseluruhan	
			Proses dalam tempoh		Proses melebihi tempoh		Dalam Proses			
			Bil	%	Bil	%	Bil	%	Bil	%
1.	Permohonan 124A	108	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	Permohonan 204D	108	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	Permohonan Kebenaran Merancang	57	13	100%	0	0	13	0%	13	100%
4.	Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit	57	13	100%	0	0	13	0%	13	100%
5.	Permohonan Pelan Bangunan Baru	30	10	100%	0	0	10	0%	10	100%
6.	Permohonan Landskap	57	9	100%	0	0	9	0%	9	100%
	Jumlah		45	100%	0	0	45	0%	45	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : SEKSYEN PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDAD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDAD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN / LAPORAN
		BIL. MENEPATI STANDAD	% MENEPATI STANDAD	BIL TIDAK MENEPATI STANDAD	% TIDAK MEMENEPATI STANDAD	
1.	Memastikan aduan awam yang diterima diberi maklumbalas tindakan dalam tempoh 7 hari bekerja.	438	86%	71	14%	509
2.	Memastikan prestasi kepuasan pelanggan di kaunter mencapai 90% setiap bulan.	3261	100%	-	-	3261
3.	Memastikan prestasi kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan MBK mencapai 85% dalam pelaporan 2 kali setahun.	2	100%	-	-	2

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN AUDIT DALAM

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAM		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	
1.	Melaksanakan auditan yang adil, profesional berdasarkan arahan/pekeliling/dasar yang berkuatkuasa dari masa ke semasa	0	0%	-	-	0
2.	Mengeluarkan laporan audit yang seimbang, bebas, tepat, jelas dan mudah difahami serta mengadakan Entrance and Exit Meeting dengan jabatan terlibat. A) Penyediaan Rancangan Audit Tahunan B) Pengauditan Penyata Kewangan C) Pengauditan Program Penampilan Audit D) Pengauditan Prestasi E) Audit Fasilitas F) Siasatan/Audit Khas G) Pemeriksaan Mengejut	0	0%	-	-	0
3.	Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit empat(4) kali setahun	1	100%	-	-	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : SEKSYEN INTEGRITI

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	
1.	Mengeluarkan Surat Pertuduhan Tatatertib Dalam Tempoh Empat Belas (14) Hari Bekerja Dari Tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Tatatertib Bersidang.	0	0%	-	0%	0
2.	Mengemukakan Aduan Untuk Tindakan Dalam Tempoh Tiga (3) Hari Bekerja Selepas Aduan Diterima.	0	0%	-	0%	0
3.	Maklumat Dan Identiti Pemberi Maklumat Akan Dirahsiakan Mengikut Undang-Undang Yang Berkuatkuasa.	0	0%	-	0%	0
4.	Mendidik Dan Membudayakan Pelaksanaan Integriti Di Dalam Organisasi.	18	100%	-	0%	18

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan surat bagi mendapatkan kelulusan keputusan temuduga dihantar ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat bersidang	128	100%	-	-	128
2.	Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia dalam tempoh 7 hari bekerja	2	100%	-	-	2
3.	Memastikan permohonan kursus luar diproses dalam tempoh 7 hari selepas kelulusan dari Datuk Bandar atau Setiausaha Majlis	15	100%	-	-	15
4.	Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh persaraan	2	100%	-	-	2
5.	Mengeluarkan surat pengesahan perubatan (guaranteeletter) dalam tempoh 15 minit	39	100%	-	-	39
6.	Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) dalam tempoh 14 hari bekerja	28	100%	-	-	28

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MBK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam tempoh 15 minit	11	100%	0	0%	11
2.	Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh 10 minit	36	100%	0	0%	36

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh 10 minit	351	100%	-	-	351
2.	Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran penebusan dibuat	4	100%	-	-	4
3.	Menjalankan siasatan dan memberi maklumbalas terhadap aduan yang berkaitan dalam masa 3 hari waktu bekerja	100	100%	-	-	100
4.	Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh 30 minit selepas pembayaran buka apit roda dibuat.	0	0%	-	-	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN NOVEMBER 2023

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERBENDAHARAAN

Bahagian : Teknologi Maklumat

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan semua aduan kerosakan komputer akan disemak dalam tempoh 2 jam bagi ibu pejabat dan 18 jam bagi pejabat-pejabat cawangan	36	100%	-	-	36
2.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh 6 jam	1	100%	-	-	1
3.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pengkalan data akan dibuat dalam tempoh 2 hari bekerja	1	100%	-	-	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERBENDAHARAAN

Bahagian : Letak Kereta

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan petak letak kereta diselenggara setiap bulan	925	100%	-	-	925
2.	Memastikan kelulusan/penolakan permohonan sewaan petak letak kereta dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja	3	100%	-	-	3

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN NOVEMBER 2023

JABATAN / BAHAGIAN /SEKSYEN : JABATAN PERBENDAHARAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam tempoh 10 minit	3729	95.2%	190	4.8%	3919
2.	Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	219	96%	8	4%	227
3.	Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima	67	100%	0	0%	67
4.	Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas kelulusan DB	533	100%	0	0%	533
5.	Pengeluaran dan penyediaan Notis E Cukai Taksiran Am 40% daripada jumlah tunggakan cukai 2 kali setahun iaitu mulai selepas akhir bulan Februari dan akhir bulan Ogos setiap tahun (PRESTASI INI AKAN DIBUAT PADA BULAN JUN DAN DISEMBER SETIAP TAHUN)	-	1 1 4 0 0 0	-	0	-
PRESTASI BAGI PIAGAM INI AKAN DIBUAT PADA BULAN JUN DAN DISEMBER SETIAP TAHUN						

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN NOVEMBER 2023

JABATAN / BAHAGIAN / SEKSYEN : JABATAN KEJURUTERAAN

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN PENYELENGGARAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh 1 jam selepas aduan diterima.	5	100%	-	-	5
2.	Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	20	30%	47	70%	67
3.	Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima	32	100%	-	-	32
4.	Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh sebulan daripada aduan kerosakan yang diterima.	10	100%	-	-	10

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN MEKANIKA DAN PENGANGKUTAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan setiap aduan kerosakan Sistem Hawa Dingin yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 2 jam selepas aduan diterima.	12	100%	-	-	12
2.	Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh 2 hari selepas permohonan diterima	160	100%	-	-	160
3.	Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 30 minit selepas aduan diterima.	31	100%	-	-	31
4.	Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin Kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima.	32	100%	-	-	32

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN INFRASTRUKTUR

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan surat pengesahan bagi sokongan CCC dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat.	7	100%	-	-	7
2.	Memastikan semua permohonan kelulusan pelan intrastruktur yang dikemukakan oleh jurutera Perunding dibuat keputusan dalam tempoh 35 hari bekerja tertakluk permohonan lengkap dari Seksyen Pusat Setempat.	12	100%	-	-	12

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERANCANGAN BANDAR

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima	12	100%	-	-	12
2.	Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	31	100%	-	-	31
3.	Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima	19	100%	-	-	19

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PERANCANGAN BANDAR

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
4	Memproses sekurang-kurangnya 80% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh 21 hari bekerja	3	100%	-	-	3
5	Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh 21 hari bekerja	33	100%	-	-	33
6	Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit	2	100%	-	-	2
7	Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh 3 hari	4	100%	-	-	4

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : WILAYAH LESTARI JAYA

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	
1.	Semua aduan awam di dalam kawasan Wilayah Lestari Jaya diambil tindakan semakan awal dalam tempoh 24 jam	0	0%	0	0%	0
2.	Mesyuarat penyelarasan bersama pihak industri di Wilayah Lestari Jaya diadakan 3 kali setahun	0	0%	0	0%	0
3.	Mesyuarat penyelarasan isu Wilayah Lestari Jaya bersama jabatan-jabatan /bahagian - bahagian dalaman Majlis Bandaraya Kuantan diadakan pada setiap minggu	1	100%	0	0%	1
4.	Program kesedaran bayaran cukai taksiran bersama komuniti industri, perumahan dan perniagaan diadakan pada setiap bulan, 8 kali setahun	0	0%	0	0%	0
5.	Program kerjasama strategik komuniti diadakan 3 kali setahun (setiap 4 bulan sekali)	5	100%	0	0%	5
6.	Memastikan operasi penguatkuasa dilaksanakan secara berhemah pada setiap minggu	0	0%	0	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : BAHAGIAN PENILAIAN

1. BANTAHAN

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Semua pemilik harta diberikan notis pindaan senarai nilai dalam tempoh 30 hari bagi membuat bantahan sebelum pindaan senarai nilai dikuatkuasakan.	0	0%	0	0%	0

2. PERUBAHAN MAKLUMAT PEGANGAN HARTA

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Permohonan pindah milik harta / pegangan diproses dalam tempoh 1 hari bekerja .	795	100%	0	0%	795
Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh 1 bulan (30) hari bekerja selepas temuduga	0	0%	0	0%	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN NOVEMBER 2023

3. PULANGAN BALIK CUKAI

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Permohonan Pulangan Balik Cukai dibuat setengah tahun pertama (Januari) dan setengah tahun kedua (Julai) serta keputusan akan dimaklumkan dalam tempoh 30 hari selepas setengah tahun pertama dan kedua.	0	0%	0	0%	0

4. ADUAN KEROSAKAN HARTA MAJLIS

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Menyalurkan aduan kerosakan harta Majlis kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan.	14	100%	-	-	14

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

5. PERMOHONAN JADUAL PETAK

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memproses Permohonan Jadual Petak Oleh Juru Ukur Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja.	0	0%	0	0%	0

6. ADUAN

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Setiap Aduan Yang Diterima Akan Diproses Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja.	3	100%	0	0%	3

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

7. SIJIL BADAN PENGURUSAN BERSAMA

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Sijil Badan Pengurusan Bersama Akan Dikeluarkan Dalam Tempoh 4 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan.	0	0%	-	0%	0

8. PENUBUHAN BADAN PENGURUSAN BERSAMA

PERATURAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
Memastikan badan pengurusan bersama ditubuhkan oleh pemaju dalam tempoh 12 bulan selepas penyerahan pemilikan kosong kepada pembeli	0	0%	-	0%	0

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN DAN PELESENAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	
1.	Memproses permohonan lesen premis/iklan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja bagi perniagaan yang berisiko	72	100%	-	-	72
2.	Memproses permohonan lesen permit/iklan yang tidak berisiko dalam masa 10 minit	53	100%	-	-	53
3.	Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam 10 minit	46	100%	-	-	46
4.	Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh 10 minit	25	100%	-	-	25
5.	Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh 10 minit	46	100%	-	-	46
6.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 15 minit	681	100%	-	-	681
7.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 1 jam bekerja bagi pusat jaja statik MPK dan penjaja beredar	18	100%	-	-	18
8.	Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh 21 hari bekerja bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas	0	0%	-	-	0
9.	Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 jam bekerja	6	100%	-	-	6

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN NOVEMBER 2023

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

Bahagian Kesihatan Persekitaran

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	
1.	Mengadakan pemeriksaan bagi menggredkan premis makanan 1 kali setahun setiap premis.	72	100%	-	-	72
2.	Melaksanakan kerja-kerja vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan :					
	i. Pengasapan nyamuk (<i>fogging</i>) – 2 kali seminggu mengikut lokasi yang ditetapkan.	4	100%			4
	ii. Kawalan lalat di tong sampah umum dalam kawasan Bandar setiap hari .	0	0	-	-	0
	iii. Kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap 3 kali seminggu .	2	100%			2
3.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semak samun 1 kali setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar dan 3 bulan sekali pada kawasan Pinggir Bandar.	7	0%	-	-	7
4.	Mengadakan pemeriksaan pengauditan tandas-tandas awam PBT 2 kali setahun setiap tandas.	65	100%	-	-	65
5.	Lokasi Kerja-kerja Litter Picking	191	100%	-	-	191
6.	Bencana (Pokok Tumbang)	30	100%	-	-	30
7.	Aduan Haiwan (Anjing Liar)	109	100%	-	-	109

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

Bahagian Perkhidmatan Awam

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	
1	UTC - Memastikan agensi di UTC Pahang mematuhi operasi yang ditetapkan setiap bulan.	1	100%	-	-	1
2	PPRS Pinggiran Putra - Memberi Perkhidmatan Kaunter	1	100%	-	-	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

1) Bahagian Kesihatan Persekitaran (Penggredan Makanan)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	
1	Mengadakan penggredan 100% premis (restoran) yang dilesenkan (SSR)	72	100%	-	-	72
2	Membuat operasi penggredan makanan 2 kali sebulan	2	100%	-	-	2
3	Menyediakan laporan penggredan makanan (restoran) setiap 3 bulan sekali	2	100%	-	-	2

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

2) Bahagian Kesihatan Persekitaran (Unit Vektor) dan (Unit LILATI)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH	% MENEPATI	JUMLAH	% MENEPATI	

LABORAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN

		MENEPATI STANDARD	STANDARD	MENEPATI STANDARD	STANDARD	
1.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan: i. Pengasapan nyamuk (fogging)- 2 kali seminggu mengikut lokasi yang ditetapkan. ii. Kawalan lalat di tong sampah umum dalam kawasan bandar setiap hari iii. Kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap 3 kali seminggu	9 0 2	100% 0 100%	- - -	- - -	9 0 2
2.	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor semak samun 1 kali setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar dan 3 bulan sekali pada kawasan Pinggir Bandar	7	100%	-	-	7

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

3) Bahagian Perkhidmatan Awam (Tandas Awam)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN NOVEMBER 2023						
1.	Membuat penilaian prestasi penyewa @ operator tandas awam PBT 1 bulan sekali	1	100%	-	-	1
2.	Mempastikan tandas-tandas awam mendapat sekurang-kurangnya 3 bintang keatas (SSR)	65	100%	-	-	65
3.	Menyediakan laporan pengauditan dan pemantauan bintang tahap kebersihan tandas awam di kawasan PBT setiap 6 bulan sekali	1	100%	-	-	1

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

4) Bahagian Komuniti dan Sukan

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH	% MENEPATI	JUMLAH	% MENEPATI	

LABORAN PENGARAIAN PIAGAM PELANGGAN

		MENEPATI STANDARD	STANDARD	MENEPATI STANDARD	STANDARD	
1	Mengadakan sesi Townhall bersama masyarakat setempat	0	0%	-	-	0
2	Melaksanakan program sukan dan riadah bersama persatuan/kelab	5	100%	-	-	5

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN SENIBINA

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

1	Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan kelulusan Pelan Bangunan dalam tempoh 29 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima daripada Bahagian Pusat Setempat (OSC)	16	100%	-	-	16
2	Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan dalam tempoh 21 hari bekerja dari permohonan lengkap diterima	9	100%	-	-	9
3	Memproses kelulusan Pelan Pindaan Mudah dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	5	100%	-	-	5
4	Memproses kelulusan Pelan Serta Merta dalam tempoh 1 jam bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	16	100%	-	-	16
5	Memproses permohonan Pelan Sementara bagi rumah mampu milik dan kos sederhana rendah dalam tempoh 24 jam dari tarikh permohonan lengkap diterima	9	100%	-	-	9

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

6	Memproses permohonan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam tempoh 30 hari bekerja dari permohonan diterima	11	100%	-	-	11
7	Memproses permohonan Pelan Lakar bagi lesen perniagaan dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	27	100%	-	-	27

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN LANDSKAP

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAM		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI	% MENEPATI	JUMLAH MENEPATI	% MENEPATI STANDARD	

LABORAN BENCABAIAN PIAGAM PELANGGAN

		STANDARD	STANDARD	STANDARD		
1.	Permohonan Kelulusan Pelan Landskap Memastikan sekurang-kurangnya 85% permohonan pelan landskap di proses secara bulanan dalam tempoh 29 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan daripada Seksyen Pusat Setempat (OSC)	4	100%	-	-	4

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN LANDSKAP

B)BAHAGIAN PENYELENGGARAN LANDSKAP

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan aduan pokok berisiko diambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh terima permohonan dan hanya tertakluk kepada pokok majlis sahaja.	1	100%	-	-	1
2.	Memastikan perkhidmatan berkualiti dan memuaskan kehendak pelanggan siap dilaksanakan dalam tempoh @ selewat-lewatnya 1jam sebelum progarm bermula	13	100%	-	-	13

JABATAN/BAHAGIAN/SEKSYEN : JABATAN PELABURAN DAN BANDAR BESTARI

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	

LAPORAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANCONGAN

		MENEPATI STANDARD	MENEPATI STANDARD	MENEPATI STANDARD	MENEPATI STANDARD	
1.	Menyediakan pakej-pakej yang menarik bagi setiap produk pelancongan. a. Bazar Serambi Teruntum b. Sungai Lembing c. Pusat Rekreasi Balok	0 0 0	-	-	0%	0 0 0
2	Menganjurkan program-program pelancongan kepada <i>stake holder</i> Majlis Bandaraya Kuantan.	0	-	-	0%	0
3	Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan (dataran, tapak perkhemahan, dewan perkahwinan dan lain-lain) di pusat pelancongan dalam tempoh lima(5) hari bekerja dengan cekap selepas permohonan diterima. a. Bazar Serambi Teruntum b. Sungai Lembing c. Pusat Rekreasi Balok	1 1 4	100% 100% 100%	- - -	0% 0% 0%	1 1 4

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
NOVEMBER 2023**

4.	Memastikan semua kawasan di bawah seliaan Jabatan menjalankan kerja-kerja litter picking dikawasan yang telah ditetapkan. a. Sungai Lembing (4 x sebulan) b. Pusat Rekreasi Balok(8 x sebulan) c. Gambang (30 x sebulan)	4	100%	-	0%	4
		8	100%	-	0%	8
		30	100%	-	0%	30
5.	Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan Dewan Gambang dalam tempoh satu(1) hari bekerja selepas permohonan diterima.	66	100%	0	0%	66